

Endkundenberatung - Service Level Agreements

Stand: 17.01.2023 12:54 Uhr

Inhaltsverzeichnis

- Definition von Service Level Agreements
- Unsere drei Säulen
- Beratungsgespräche
- Der Weg ist das Ziel
 - 1. Erfassung der Ist-Situation
 - 2. Check einer bereits vorhandenen Versicherung
 - 3. Angebotsversand
- Privathaftpflichtversicherung
- Hausratversicherung
- Wohngebäudeversicherung
- Unfallversicherung
- Rechtsschutzversicherung

Informationen

Bereich	Endkundenberatung
Gesellschaft	SDV AG

Definition von Service Level Agreements

Service Level Agreements (SLAs) beschreiben eine Leistung, ihre Merkmale, ihre Qualität sowie einen Zeitrahmen. Die Vorstellungen von Servicenehmer und Servicegeber über diese Leistungen sollten gleich sein. Sie wird im Service Level Agreement genau beschrieben und vereinbart. Dort wird auch festgelegt, wie Qualität und Einhaltung der Leistung gemessen werden.

Unsere drei Säulen

Uns ist es ganz besonders wichtig, das Beste für den Endkunden anzubieten, dabei spielt neben fachlichen Kompetenzen insbesondere zwischenmenschliche Faktoren eine wesentliche Rolle. Aus diesem Grund stellen die folgenden drei Säulen unser Beratungsfundament dar.

Empathie

Wir entscheiden uns für das beste Medium für den Kunden. Je nach Kundentyp erfolgt die Beratung per Telefon oder mittels einem Video-Call (Teams).

Respekt

Wir bereiten uns bestmöglich für den Kundentermin vor, aus diesem Grund erfassen wir die vorhandenen Kunden- und Beratungsdaten bereits vor Termin.

Wissen

Transparenz und Klarheit ist uns wichtig, daher möchten wir jedem Kunden ein Verständnis über das jeweilige zu beratende Produkt vermitteln.

Beratungsgespräche

Unsere Beratungsgespräche finden werktags zwischen 8.30 und 18.00 Uhr statt und werden nach vorheriger Absprache mit dem Kunden vereinbart.

Der Weg ist das Ziel

Um ein bestimmtes Ziel zu erreichen, haben auch die Vorgehensweise, die man dafür verwendet, und die Anstrengung, die man dafür aufbringt, bereits ihren Wert, nicht nur das eigentliche Erreichen des Zieles selbst; das Unterwegssein ist mindestens so wichtig wie das Ankommen, der Versuch ist mindestens so lehrreich wie das Ergebnis.

Alle Parteien - Servicenehmer (Kunde, Vermittler) und Servicegeber - sind sich bewusst, dass ein Vertragsabschluss auf Grundlage eines kundenorientierten Angebots durchgeführt wird. Werden bei Erstellungen Faktoren bekannt, die eine weitere Beratung nicht ermöglicht, so werden diese dokumentiert und dem betreuenden Kundenvermittler (Maklerauftragsinhaber) zur Verfügung gestellt.

Bei der Beratung selbst verfolgen wir dabei folgende Schritte:

1. Erfassung der Ist-Situation

Zunächst werden alle bereits vorliegenden Informationen bestätigt, fehlende oder weitere Angaben im Gespräch eingeholt oder hinterfragt, es wird unterschieden zwischen:

- **Personendaten**
Beispiel: Anschrift, Geburtsdatum, Öffentlicher Dienst / Lehrer, etc.
- **Grunddaten (Pflicht)**
In Abhängigkeit des zu beratenden Produkts werden unterschiedliche Pflichtparameter gesetzt, welche dem heutigen Standard entsprechen und auch von Dritten wie beispielsweise dem Stiftungswarentest empfohlen werden.

Unabhängig von produktspezifischen Parametern gelten folgende Standardwerte:
 - 1 Jahr Vertragslaufzeit
 - Papierlos Nachlässe werden berücksichtigt
 - Nur Top Tarife um einen Rund-um-Sorglos Schutz anzubieten
- **Grunddaten (optional)**
Unabhängig von vorgenannten Pflichtparametern wird individuell auf weitere Kundenwünsche eingegangen und Besonderheiten bzw. Ergänzungen berücksichtigt
- **Produktauswahl**
Die finale Auswahl von **drei** passenden Tarifen für das kundenorientierte Angebot erfolgt durch den Berater und wird mit dem Kunden besprochen, als Orientierungshilfe dient dabei die Produktauswahl nach Berechnung des Sektors: "Preis/Leistung". Das Ergebnis variiert daher je nach Kundenwunsch in Sachen Beitrag und Leistungsumfang

2. Check einer bereits vorhandenen Versicherung

Damit der Kunde in Leistung und Beitrag einen Vergleich zu seinem aktuellen Versicherungsschutz vornehmen kann, wird dieser mit den neuen Tarifen gemäß zuvor durchgeführter Beratung gegenübergestellt.

Hierzu werden vom Kunden folgende Informationen benötigt:

- Versicherungsgesellschaft
- Tarif (Comfort, Exklusiv etc.)

3. Angebotsversand

Der Kunde erhält eine E-Mail mit einem Link zur Übersicht der besprochenen Tarife. Diese Übersicht enthält auch die Bewertung eines eventuell vorhandenen Versicherungsschutzes. Über diese Plattform kann der Kunde anschließend Rückfragen und Nachrichten an den Berater stellen und /oder seinen bevorzugten Tarif direkt online abschließen.

Der Kunde wird einmalig an eine fehlende Rückmeldung oder bei einem ausbleibenden Abschluss nach X Tagen informiert.

Privathaftpflichtversicherung

Was kann ich unter einer privaten Haftpflichtversicherung verstehen?

Aufgabe des Haftpflichtversicherers ist es, im Schadenfall zu prüfen, ob die gegen Sie gestellten Schadenersatzansprüche berechtigt sind. Dabei schützt Sie eine Haftpflichtversicherung umfassend:

Hält der Versicherer sie für unberechtigt, wehrt er die Ansprüche auf eigene Kosten und Gefahr ab. Die Haftpflichtversicherung bietet daher einen so genannten "passiven" Rechtsschutz.

Wie hoch sollten Sie sich versichern?

Achten Sie darum darauf, sich in ausreichender Höhe zu versichern. Als Mindestdeckungssumme sollten Sie pauschal 10 Millionen Euro vereinbaren. Die Versicherung sollte diese Summe in allen drei Bereichen – Personen-, Sach- und Vermögensschäden – abdecken.

Besser – und für nur wenige Euro Mehraufwand zu bekommen – sind Deckungssummen von 50 Millionen Euro. Vertun Sie sich nicht: Bei Unfällen mit mehreren Beteiligten kommen solche Schäden vor!

Was ist versichert?

Versichert sind die Gefahren des täglichen Lebens. Es besteht unter anderem Versicherungsschutz:

- bei Vernachlässigung der Aufsichtspflicht über Minderjährige (nicht nur über die eigenen Kinder, sondern auch über fremde)
- bei Verletzung von Verkehrssicherungspflichten (zum Beispiel Reinigung, Streuen und Schneeräumen auf Gehwegen)
- als Fußgänger oder Radfahrer (auch von Elektrofahrrädern) im Straßenverkehr
- als Teilnehmer bei privaten sportlichen Betätigungen wie Fußball oder Tennis
- uvm.

Grundparameter

Es gelten folgende produktspezifische Grundparameter (Pflicht)

- Ausfalldeckung
- Selbstbeteiligung 0,- €

Schadenart	Beispiel	Kosten	Schadenhöhe
Personen	Ein Radfahrer fährt aus einer Gartenkolonie heraus auf einen Rad-/Gehweg und kollidiert dort mit einem entgegenkommenden Radfahrer. Dieser schlägt mit Kopf auf dem Asphalt auf.	Der Radfahrer bleibt nach einer Schädelfraktur querschnittsgelähmt. Da er sich als Azubi auf dem Weg zur Arbeit befand, fordert die Berufsgenossenschaft Regress für den Wegeunfall u.a. für die monatlichen Pflegekosten	8.100.000 €
Schlüsselverlust (privat)	Die Versicherungsnehmerin verliert den Wohnungsschlüssel der gemieteten Wohnung.	Da im Miethaus auch mehrere Arztpraxen vorhanden sind, muss die zentrale Schließanlage ausgewechselt werden. Der Vermieter fordert die Kosten dafür ein.	10.000 €
Gefälligkeit	Beim Umzug einer Bekannten fällt einem Mann ein Fernseher der Bekannten herunter.	Die Bekannte möchte Ersatz für den kaputten Fernseher.	500 €
Sachschaden	Ausversehen wird das Handy des Freunden / Bekannten vom Tisch geschubst, dadurch wird das Display des Handys beschädigt	Der Bekannte möchte den Schaden repariert haben	120 €

Hausratversicherung

Was kann ich unter einer Hausratversicherung verstehen?

Versichert ist der gesamte Hausrat gegen Zerstörung, Beschädigung und Abhandenkommen. Zum Hausrat gehören alle Sachen, die im Haushalt zur Einrichtung, zum Gebrauch oder zum Verbrauch dienen.

"Nimm die Wohnung dreh Sie auf den Kopf alles was rausfällt ist Hausrat"

Wie hoch sollten Sie sich versichern?

Sie erhalten im Versicherungsfall den Neuwert ersetzt. Das ist der Betrag, den ähnliche Sachen in neuwertigem Zustand kosten. Allerdings müssen Sie die Versicherungssumme so gewählt haben, dass sie auch den Neuwert des gesamten Hausrats abdeckt. Nur dann wird der Schaden voll ersetzt.

Haben Sie dagegen eine zu niedrige Versicherung gewählt, bekommen Sie nicht die volle Schadenssumme ausgezahlt. Daher empfehlen wir eine Mindestversicherungssumme in Höhe von 650 € pro Quadratmeter, dass entspricht dem heutigen Standard.

Was ist versichert?

Der Versicherungsschutz umfasst unter anderem:

- Schäden durch Brand, direkten Blitzeinschlag, Explosion und Folgeschäden wie Rauch, Ruß und Löschen
- Rohrbrüche und geplatzte Schläuche an Wasch- und Geschirrspülmaschinen
- Schäden durch Einbruchdiebstahl sowie Vandalismus, Raub (kein Trickdiebstahl)
- Bei Baustein Elementar: Schäden durch Starkregen, Grund- oder Hochwasser

Grundparameter

Es gelten folgende produktspezifische Grundparameter (Pflicht)

- Unterversicherungsverzicht
- Mitversicherung der groben Fahrlässigkeit
- Selbstbeteiligung 0,-

Optionale Bausteine

- Fahrraddiebstahl
- Glasversicherung
- Elementar

Orientierungshilfe:

- [Stiftung Warentest - Hausrat grobe Fahrlässigkeiten](#)
- [Stiftung Warentest - Hausrat guter Nachtschutz Fahrräder.pdf](#)

Schadenart	Beispiel	Kosten	Schadenhöhe
Wasserschaden	Ein Rohrbruch im Bad setzt Ihre Wohnung unter Wasser. Sowohl das Parkett im Flur, das Sie in der Mietwohnung auf eigenen Kosten verlegt haben, als auch der nagelneue Teppich und einige Möbel im Wohnzimmer werden beschädigt.	Reparatur des Parketts sowie Beschaffung der Gegenstände zum Neuwert	2.000 €
Einbruch - Diebstahl	Am späten Vormittag hatte sich ein Einbrecher durch den Garten zu ihrer Parterrewohnung geschlichen, die Terrassentür aufgehebelt und ist so in die Wohnung gelangt. Niemand hatte etwas bemerkt. Entwendet wurden ein Laptop und ein Tablet-PC, außerdem etwas Schmuck und 300 Euro Bargeld.	Alle Sachen zum Neuwert ersetzen – insgesamt waren dies 3.700 Euro. Darüber hinaus fallen Kosten für die provisorische Sicherungsmaßnahmen der Terrassentür und die anschließende Reparatur in Höhe von 2.100 Euro an. Für das Aufräumen der Wohnung werden weitere 250 Euro fällig.	6.050 €
Brand	Für viele Wohnungsbrände sind defekte Küchengeräte verantwortlich, wie ein Herd der vergessen wurde auszumachen und Feuer fing.	Das Feuer wurde rechtzeitig erkannt und gelöscht. Es entstehen Kosten für Ersatzmöbel, Entsorgungs- und Reinigungskosten.	2.700 €

Wohngebäudeversicherung

Was kann ich unter einer Wohngebäude verstehen?

Eine Wohngebäudeversicherung ist für jeden Hauseigentümer ein Muss. Sie schützt vor den finanziellen Folgen von Sachschäden an dem Gebäude. Das Wohngebäude muss überwiegend zu Wohnzwecken genutzt werden.

Der Größte Wert den man als Hausbesitzer versichern kann.

"Eigenes Heim" "Traum / Wunschobjekt absichern" - "Darlehen / Risiko absichern"

Wie hoch sollten Sie sich versichern?

Die Versicherungssumme muss unbedingt hoch genug sein! Im Falle des Totalverlustes muss mit der Entschädigung ein Gebäude gleicher Größe und Ausstattung in neuwertigem Zustand wiederaufgebaut werden können.

Die einfachste und sicherste Methode ist die Berechnung auf Grundlage der Wohnfläche in Quadratmetern mit einer "unbegrenzten Deckung".

Was ist versichert?

Der Versicherungsschutz umfasst unter anderem:

- Feuer
- Leitungswasser
- Naturgefahren (Sturm, Hagel und weitere Elementargefahren)
- Rohrbrüche

Grundparameter

Es gelten folgende produktspezifische Grundparameter (Pflicht)

- Unterversicherungsverzicht
- Mitversicherung der groben Fahrlässigkeit
- Selbstbeteiligung 0,-

Optionale Bausteine

- Elementar (klare Empfehlung)
- Schwimmbad, Photovoltaikanlagen, Fußbodenheizung

Orientierungshilfe:

- [Stiftung Warentest - Wohngebäude.pdf](#)

Schadenart	Beispiel	Kosten	Schadenhöhe
Sturm	Ein starker Sturm entwirzelt einen Baum auf dem Versicherungsgrundstück. Der Baum stürzt um und streift dabei das Wohnhaus des Versicherungsnehmers. Das Dach sowie die Fassade erleiden größere Schäden.	Der Versicherer übernimmt die Kosten für die Instandsetzung des Gebäudes vollständig. Darüber hinaus ersetzt er die Kosten für das Abfahren des Schutts.	6.500 €
Leitungswasser	Sie kommen nach Hause und schließen die Türe auf. Der erste Schritt in Ihr Haus und Sie stehen knöcheltief im Wasser. Das Leitungswasserrohr im ersten Stock ist gebrochen und hat während Ihrer Abwesenheit einen großen Wasserschaden hinterlassen. Das Parkett ist hinüber, die Wände und Decke müssen vom Fachmann getrocknet werden sowie das kaputte Leitungswasserrohr ersetzt werden.	Die Reparaturkosten liegen bei 14.000 Euro	14.000 €
Elementar	Sie haben sich ein Haus mit Wintergarten an einem Hang gekauft. Ein heftiges Sommergewitter löst durch die Wassermassen einen Erdbeben aus, der Ihren Wintergarten mit sich reißt.	Der Wiederaufbau, die Absicherung Ihres Grundstücks und die Reparatur der Beschädigungen am Haupthaus kosten Sie 145.000 Euro.	145.000 €
Feuer	Bei einem Blitz-einschlag entladen sich bis zu 100 Millionen Volt Spannung. Das entspricht Strom mit einer Stärke von mehreren 10.000 Ampere. Zum Vergleich: Haushalts-übliche Elektro-geräte funktionieren mit rund zehn Ampere.	Es werden die nicht nur die dadurch entstandenen Brandschäden übernommen, die ein Blitz-einschlag an Dach oder Mauerwerk verursacht. Sondern auch Überspannungsschäden an fest eingebauten elektrischen Installationen (z.B. Heizungssteuerung)	1.300 €

Unfallversicherung

Was kann ich unter einer Unfallversicherung verstehen?

"Ein Unfall liegt vor, wenn der Versicherte durch ein plötzlich von außen auf seinen Körper wirkendes Ereignis unfreiwillig eine Gesundheitsschädigung erleidet."

- "Plötzlich" heißt, dass das Ereignis innerhalb eines relativ kurzen Zeitraumes eingetreten sein muss. Gesundheitsschädigungen durch z.B. Dauerbelastungen im Sport stellen keinen Unfall dar. Krankhafte Störungen infolge psychischer Reaktionen (Ärger, Aufregung, Schock) sind ebenfalls nicht versichert.
- "Von außen auf den Körper einwirkend" bedeutet, dass Kräfte erforderlich sind, die auf den Körper wirken, wie zum Beispiel Zusammenstöße im Straßenverkehr oder Verletzungen durch herabstürzende Gegenstände.
- "Unfreiwilligkeit" bedeutet, dass der Unfall nicht selbst herbeigeführt wurde. Ein Freitod oder eine Selbstverstümmelung fallen deshalb nicht unter den Versicherungsschutz. Wer grob fahrlässig gehandelt hat, ist aber versichert.

Wie hoch sollten Sie sich versichern?

Die Versicherungssumme muss unbedingt hoch genug sein! Diese Versicherung dient vor allem als Kapitalbeschaffung (Einmalgeld) insofern Umbaumaßnahmen aufgrund eines vorherigen Unfalls erforderlich sind.

Es werden folgende Parameter empfohlen:

- Invalidität 150.000 €
- Progression 500 %
- Todesfall 10.000 €

Was ist versichert?

Der Versicherungsschutz wird anhand einer sogenannten Gliedertaxe festgelegt. Beispielsweise:

- ein Arm im Schultergelenk: 70 Prozent
- ein Bein bis zur Mitte des Oberschenkels: 60 Prozent
- eine Hand im Handgelenk: 55 Prozent
- ein Auge: 50 Prozent
- das Gehör auf einem Ohr: 30 Prozent
- der Geruchssinn: 10 Prozent

Wenn Sie zum Beispiel einen Vertrag mit einer Versicherungssumme von 300.000 Euro abgeschlossen haben und Sie bei einem Unfall ein Auge verlieren, erhalten Sie 150.000 Euro als Invaliditätszahlung. Bei teilweisem Verlust oder teilweiser Funktionsunfähigkeit werden die Werte entsprechend gekürzt.

Grundparameter

Es gelten folgende produktspezifische Grundparameter (Pflicht)

- Invalidität 150.000 €
- Progression 500 %
- Todesfall 10.000 €

Orientierungshilfe:

- [Stiftung Warentest - Unfallversicherung.pdf](#)

Schadenart	Beispiel	Kosten	Erstattung
kosmetische Operationen	Ein Kind mit 8 Jahren bekam zum Geburtstag ein neues Fahrrad geschenkt, das erste ohne Stützräder. Beim spielen mit anderen und wilder Jagd über den Spielplatz prallte es gegen einen Baum und viel eine Böschung hinunter. Das Kind zog sich beim Aufprall starke Schürfwunden auf Armen und im Gesicht zu. Der Heilprozess war dank der medizinischen Versorgung gut, allerdings kam es im Gesicht wie auf dem Arm zur Narbenbildung, die das Gesicht stark entstellten.	Da in solchen Fällen eine kosmetische Operation nicht notwendig ist, zahlt die gesetzliche Krankenkasse nicht. Die private Unfallversicherung übernahm die Kosten, da es sich eindeutig um einen Unfall handelte.	1.500 €
Invalidität	Beim Wandern mal nicht aufgepasst und schon hat sich die Zecke festgebissen. Nach einigen Tagen zeigt sich an der Stelle eine kreisrunde Rötung, verschwindet aber bald schon wieder. Einen Arzt besucht sie daher nicht, denn die Zecke war bereits bei Sichtung wieder weggefallen.	Nach einigen Jahren setzen ohne erkennbaren Grund Gelenkschmerzen ein. Erst nach einer Blutuntersuchung wird festgestellt, dass eine Arthritis infolge einer nicht behandelten Borreliose durch einen Zeckenbiss vorliegt. Der Invaliditätsgrad wird mit 30 % festgelegt.	20.000 €

Rechtsschutzversicherung

Was kann ich unter einer Rechtsschutz verstehen?

Die Rechtsschutzversicherung schützt Sie bei Rechtsstreitigkeiten. Sie bezahlt die Gebühren der Rechtsanwälte und des Gerichts, die Entschädigungen für Zeugen, die Kosten des Sachverständigen und des Gerichtsvollziehers. Auch die Reisekosten zu einem ausländischen Gericht werden bezahlt.

Wie hoch sollten Sie sich versichern?

Es wird eine Versicherungssumme von mindestens 300.000 € empfohlen. Wichtig ist zu wissen, dass es bei dieser Art von Versicherung zu einer sogenannten Wartezeit kommen kann. Die meisten Versicherer verlangen eine Wartezeit von drei Monaten ab Vertragsbeginn.

Grundsätzlich gilt: Die Ursache für den Rechtsstreit darf erst nach Ablauf der Wartezeit eingetreten sein.

Was ist versichert?

Es können unter anderem folgende Bereich abgesichert werden:

- Privat
- Beruf
- Verkehr (Familienabsicherung - inkludiert alle Autos)
(Alles was am Straßenverkehr teilnimmt: Auto, Fahrrad, E-Scooter auch der Fußgänger)
- Immobilien
- Gewerbe
(bei Bedarf gesonderter Termin mit einem unserer Gewerbespezialisten)

Orientierungshilfe:

- [Stiftung Warentest - Rechtsschutzversicherung](#)

Schadenart	Beispiel	Kosten	Streitwert
Verkehr	<p>Sie fahren mit einem Auto auf einer engen Straße, als Ihnen ein Fahrzeug entgegenkommt. Da sich auf Ihrer Seite ein parkendes Auto befindet, können beide Fahrzeuge nicht aneinander vorbeifahren. Als Sie zögern, fährt das entgegenkommende Auto als erster los. Einen kurzen Moment später fahren auch Sie los, sodass sich die Fahrzeuge in der Engstelle berühren. Dabei wird Ihr Kotflügel bis zur Fahrertür beschädigt.</p> <p>Sie verlangen von dem entgegenkommenden Fahrer die Kosten für die Reparatur zu übernehmen. Dieser weigert sich allerdings zu zahlen. Seiner Ansicht nach müsse der PKW, auf dessen Fahrbahnseite sich das Hindernis befindet, warten. Da sich die beiden nicht einigen können, landet der Fall vor Gericht und Sie bekommen Recht.</p>	<p>Zwar sei es richtig, dass derjenige, der an einem Hindernis links vorbeifahren will, den entgegenkommenden Verkehr durchfahren lassen muss. Das gelte aber nicht immer.</p> <p>Die Richter weisen darauf hin, dass sich jeder Verkehrsteilnehmer so zu verhalten hat, dass kein anderer geschädigt wird. Wenn es die Verkehrslage erfordert, muss ein Verkehrs-Teilnehmer auch auf seinen Vorrang verzichten. Die angefallenen Anwalts- und Gerichtskosten in Höhe von rund 1.500 Euro werden übernommen.</p>	
Privat	<p>Nach langem Suchen wurde die perfekte Küchenzeile samt Elektro-Geräten für Ihr neues Heim gefunden. Gegen einen Aufpreis lassen sie sich die neuen Möbel von einem Einbau-Service des Möbelhauses installieren. Doch als die Küche fertig aufgebaut ist, stellen Sie fest, dass die neuen Möbel beschädigt sind. Eine lange Schramme verunstaltet eine der Fronten. Zudem sind beim eingebauten Herd einige Funktionen defekt. Das Möbelhaus behauptet, für die Mängel nicht verantwortlich zu sein. Ein derart auffälliger Schaden wäre dem Fachmann bereits bei der Montage aufgefallen. Das Möbelhaus weigert sich dementsprechend, Ersatz zu liefern.</p>	<p>Es werden die Kosten in Höhe von 1.120 Euro für Anwalt und Gericht übernommen</p>	1.000 €
Beruf	<p>Nach langjähriger Betriebszugehörigkeit erfolgt vom Arbeitgeber fristlos und unerwartet die Kündigung. Nach den tarifvertraglichen Bestimmungen sind Sie gezwungen, Ihr Gehalt jeden Monat einzuklagen. Diese Situation zieht sich über ein halbes Jahr hin, und der Streitwert steigt auf fast 20.000 €.</p>	<p>Bei arbeitsrechtlichen Streitfällen trägt in der ersten Instanz grundsätzlich jede Partei ihre Anwaltskosten – unabhängig vom Ausgang – selbst. Im diesem Fall werden Kosten i. H. v. rund 3.500 € übernommen</p>	20.000 €